

## Uitspraak Raad van Tucht

Kenmerk RBT:2021:004

klachtnummer 7089.01.08.011.43

**uitspraakdatum: 22 februari 2021**

### Uitspraak van de Raad van Tucht van de Vereniging Register Belastingadviseurs te Den Haag

inzake de klacht van

**X.** te **XX.** (hierna: klager) tegen

**Y.**, kantoorhoudend te **XY.** (hierna: beklaagde)

#### 1. Loop van het geding

1.1 Klager heeft op 17 december 2019 bij de Raad van Tucht van de Vereniging Register Belastingadviseurs (hierna: de Raad) een klacht ingediend tegen beklaagde voorzien van bijlagen.

1.2 De op grond van artikel 9 van het Reglement Tuchtrechtspraak RB (hierna: het RTRB) voorgestelde mediation is afgewezen.

1.3 Beklaagde heeft op 9 maart 2020 een verweerschrift met bijlage ingediend.

1.4 Klager heeft een conclusie van repliek ingediend. Beklaagde heeft een conclusie van dupliek met bijlage ingediend.

1.5 De mondelinge behandeling van de klacht heeft op digitale wijze plaatsgevonden te Den Haag op de zitting van de Raad van 1 december 2020. Daarbij zijn verschenen en gehoord klager, alsmede beklaagde.

1.6 Van het verhandelde ter zitting zijn op de voet van artikel 12, vijfde lid, van het RTRB geluidsopnamen gemaakt.

#### 2. De vaststaande feiten

Op grond van de stukken van het dossier en hetgeen over en weer door partijen is gesteld en niet of onvoldoende is weersproken, neemt de Raad, als vaststaand, de navolgende feiten en omstandigheden in aanmerking.

2.1 Beklaagde is middels zijn onderneming A. als belastingadviseur werkzaam te XY. en is als lid van de Vereniging Register Belastingadviseurs (hierna: de Vereniging) als "RB"

ingeschreven.

2.2 Klager exploiteert sinds 9 september 2016 onder de naam B. een onderneming in de vorm van een eenmanszaak. De activiteiten van de onderneming bestaan uit het geven van bedrijfsopleidingen en trainingen, verkoop van boeken en het geven van online/offline cursussen.

2.3 Klager en beklaagde hebben op 5 november 2019 ten kantore van beklaagde een oriënterend gesprek gevoerd over de mogelijke dienstverlening door beklaagde aan klager. Tijdens deze bespreking heeft klager aan beklaagde een identificatiebewijs (rijbewijs) ter hand gesteld aan de hand waarvan beklaagde klager heeft geïdentificeerd. Beklaagde heeft de inhoud van deze bespreking bevestigd in zijn e-mail van 6 november 2019 aan klager. Beklaagde schrijft daarin:

“Onder verwijzing naar onze bespreking van gisteren inzake jouw fiscale zaken, bevestig ik hierbij dat wij hebben afgesproken dat A. jou een fiscaal advies geeft inzake de keuze tussen ondernemen via een eenmanszaak en een besloten vennootschap, voor een bedrag van € XXX (ex BTW). Bijgaand tref je aan de algemene voorwaarden van A. die van toepassing zijn op alle gesloten overeenkomsten. Graag ontvang ik nog de volgende gegevens:

Een kopie van jouw aangifte inkomstenbelasting/premies volksverzekeringen 2018; Een schatting van de jaarwinst voor de komende jaren.

Mocht je naar aanleiding van deze e-mail vragen en/of opmerkingen hebben, dan ben ik je uiteraard graag van dienst.”

2.4 Artikel 7.9 van de hiervoor bedoelde Algemene Voorwaarden luidt:

“Indien tot (tussentijdse) ontbinding is overgegaan door Opdrachtgever en de duur van de Overeenkomst heeft een bepaalde tijd, dan heeft Opdrachtnemer aanspraak op het volledige honorarium over de resterende duur van de Overeenkomst.”

2.5 Op 7 november 2019 antwoordt klager op het bericht van beklaagde, eveneens per e-mail – als volgt:

“Bedankt voor het gesprek en je e-mail.  
Ik zal begin volgende week inhoudelijk reageren.”

2.6 Vervolgens schrijft klager in zijn e-mail van 10 november 2019 aan beklaagde, onder meer:

“Op dit moment kan ik de scope van je dienst niet overzien. Waar wordt precies rekening mee gehouden bij de berekening en nog belangrijker; wat laat je buiten beschouwing?

Daarnaast stel ik deze vraag omdat er geen aanvullende vragen worden gesteld bijv. over mijn toekomst (denk aan: ontwikkeling van inkomen, pensioen, sparen, investeren etc.). Ongeacht de keuze dient er rekening gehouden te worden met mijn toekomst, anders is de berekening niet volledig toegespitst op mijn situatie. Echter, dit is precies de reden waarom ik gebruik willen maken van jouw dienst i.p.v. een online calculator.

Hoop dat je mijn uitgangspunt begrijpt.”

2.7 Beklaagde reageert per e-mail aan klager op 12 november 2019, en schrijft voor zover hier van belang:

“Het is juist niet te begrijpen waarom je onderstaande e-mail verstuurt. Wij hebben namelijk het onderstaande allemaal al besproken tijdens ons gesprek op kantoor en dit was ook de insteek van het gesprek. Uiteindelijk hebben wij de overeenkomst van opdracht gesloten zoals in onderstaande e-mail weergegeven.

Zoals tijdens ons gesprek afgesproken is het advies gebaseerd op jouw persoonlijke situatie en wordt rekening gehouden met alle relevante factoren, waaronder het gegeven of je wel of geen eigen woning met hypotheek hebt en het besproken punt of je vermogen kan oppotten of niet. Je ontvangt het advies schriftelijk en met een onderbouwing zodat je dit rustig kunt nalezen. Als je vragen hebt over dit advies, dan kunnen wij een afspraak inplannen om dit verder te bespreken.

Zoals eveneens besproken is het voor opvolgende advisering, zoals een eventuele fiscale/financiële planning, van belang om eerst vast te stellen of je de eenmanszaak aanhoudt of dat je deze omzet in een BV. Als je bijvoorbeeld een BV hebt, dan ziet de planning er anders uit dan bij een eenmanszaak. Het doel van het advies is om je in staat te stellen om een afweging te maken tussen de keuze tussen de eenmanszaak aanhouden of deze omzetten in een BV.”

2.8 Daarop schrijft klager diezelfde dag, 12 november 2019, per e-mail aan beklagde onder meer:

“Wellicht lees ik er overheen, waar vraag je precies naar mijn investeringen en pensioenuitgaven? M.i. vraag je naar (1) de aangifte inkomstenbel. 2018 en (2) inschatting van de jaarwinst. Punt 1 geeft geen getrouw beeld, daar ik in 2018 in loondienst was. Punt 2 houdt geen rekening met mijn toekomstplannen. Wat is de mate van detail waarin je mijn jaarwinst ontwikkeling wenst te ontvangen?

(...)

Als mijn fiscale/financiële planning er anders uitziet op basis van de ondernemingsvorm, is het dan niet verstandig om mijn toekomstplanning eerst in detail te delen? Bovendien, is het niet logischer om een keuze te maken o.b.v. mijn persoonlijke planning in plaats van een ondernemingsvorm?”

2.9 Op 28 november 2019 schrijft beklagde in zijn e-mail aan klager vervolgens:

“Ik constateer dat je nog steeds niet de gevraagde informatie hebt verstrekt. Op basis van artikel 4.1 van de algemene voorwaarden ben je verplicht om de gevraagde informatie te verstrekken. Ik wil je erop wijzen dat de extra kosten die worden veroorzaakt doordat je niet de gevraagde informatie verstrekt, krachtens artikel 4.5 van de algemene voorwaarden in rekening kunnen worden gebracht. Deze kosten worden berekend op basis van gewerkte tijd maal uurtarief en het uurtarief bedraagt € XXX (ex BTW). Bij het sluiten van de overeenkomst is uitgegaan van een efficiënte aanlevering van de gevraagde informatie en niet dat er allerlei discussies hieromtrent ontstaan. Ik wil best jouw e-mails hieromtrent beantwoorden. Echter, de kosten hiervoor worden op voornoemde wijze in rekening gebracht.

Misschien is het niet je bedoeling en wellicht komt het doordat dit soort advieswerkzaamheden voor jou nieuw zijn, maar onderstaande e-mail komt op mij tamelijk wantrouwend en weinig respectvol over naar mij als deskundige. Mede in het licht dat wij dit onderwerp al uitvoerig hebben besproken tijdens ons eerste gesprek. Als deze lijn zich continueert, dan zal ik de overeenkomst van opdracht beëindigen en de kosten van de opdracht

factureren. Voor een goede uitvoering is namelijk wederzijds vertrouwen onontbeerlijk en bij een gebrek hiervan kan ik de opdracht niet goed uitvoeren.”

#### 2.10 Klager antwoordt dezelfde dag per e-mail aan beklagde, en schrijft:

“Het klopt dat je geen informatie hebt ontvangen en dat heeft een reden. Ik was in de veronderstelling dat vragen gesteld konden worden omtrent de dienstverlening gegeven jouw opmerking (quote uit email ontvangen op 6-11- 2019) *"Mocht je naar aanleiding van deze e-mail vragen en/of opmerkingen hebben, dan ben ik je uiteraard graag van dienst."*

Aangezien mijn vragen tot op heden onbeantwoord zijn, ben ik nooit formeel akkoord gegaan met de opdracht. Dit is 10-11-2019 per mail naar je gecommuniceerd. Middels deze mail zie ik formeel af van de opdracht. Ik vertrouw erop je hierbij voldoende te hebben geïnformeerd. Fijne avond.”

#### 2.11 De reactie van beklagde in zijn e-mail van 2 december 2019 aan klager luidt:

“Onderstaande tussentijdse opzegging van de opdracht is akkoord, mits hierbij de geldende algemene voorwaarden in acht worden genomen. Dit betekent dat conform artikel 7.9 van de algemene voorwaarden, de kosten van de opdracht dienen te worden vergoed. De factuur hiervoor is bijgevoegd.” Onderstaande tussentijdse opzegging van de opdracht is akkoord, mits hierbij de geldende algemene voorwaarden in acht worden genomen. Dit betekent dat conform artikel 7.9 van de algemene voorwaarden, de kosten van de opdracht dienen te worden vergoed. De factuur hiervoor is bijgevoegd.”

2.12 Met dagtekening 2 december 2019 heeft beklagde aan klager een factuur uitgereikt voor één uur à € XXX vermeerderd met 21% BTW, totaal € XXX.

#### 2.13 In zijn e-mail van 2 december 2019 schrijft klager aan beklagde:

“Zou je precies aan willen geven wanneer de opdracht volgens jou gegund is? Naar mij weten heb ik de opdracht nooit geaccepteerd. Hierdoor is tussentijdse opzegging niet van toepassing.”

#### 2.14 Op 17 december 2019 schrijft beklagde daarop in zijn e-mail aan klager:

Wij hebben op 5 november 2019 een oriënterend gesprek gevoerd. Tijdens dit gesprek hebben wij mondeling een overeenkomst van opdracht gesloten zoals verwoord in mijn e-mail van 6 november 2019. In het kader van deze opdracht bent u geïdentificeerd met betrekking tot de WWFT en is er een kopie van uw ID-bewijs gemaakt. Deze overeenkomst is bevestigd via voornoemde e-mail en hierbij zijn de algemene voorwaarden gevoegd. Hiertegen heeft u niet geprotesteerd. Wel heeft u discussies opgestart over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

2.15 Daarop heeft klager op 17 december 2019 bij de Raad tegen beklagde de onderhavige klacht ingediend.

### **3. De klacht en conclusies van klager en beklaagde**

#### **3.1 Klager verwijt beklaagde in de onderhavige klachtprocedure, kort gezegd:**

handelen in strijd met artikel 1, eerste lid, van het Reglement Beroepsuitoefening (hierna: RBU) doordat beklaagde hem heeft misleid door geen antwoord te geven op zijn vragen met betrekking tot de dienstverlening door beklaagde en van hem geen advies heeft ontvangen, maar wel een factuur van € XXX (ex BTW).

3.2 Partijen hebben voor hun standpunt aangevoerd wat is vermeld in de van hen afkomstige stukken en hetgeen zij daaraan ter zitting hebben toegevoegd.

3.3 Klager concludeert tot gegrondbevinding van de klachten zoals vermeld.

3.4 Beklaagde concludeert primair tot ongegrondverklaring van de klachten.

### **4. Beoordeling van de klacht(en)**

#### *De klacht*

#### **4.1 Artikel 1, eerste lid, van het RBU luidt:**

“Een lid is gehouden zijn werkzaamheden op een eerlijke, zorgvuldige en behoorlijke wijze te verrichten, zich te houden aan wet- en regelgeving en zich verder te onthouden van al wat overigens in strijd is met de eer en waardigheid van het beroep.”

4.2 Tussen partijen is, zo begrijpt de Raad de stellingen van klager, in geschil: 1) of klager aan beklaagde een opdracht heeft verstrekt en, zo die vraag bevestigend dient te worden beantwoord, 2) of beklaagde de overeengekomen dienstverlening waarvoor hij aan klager een factuur heeft verzonden heeft verricht, en 3) of beklaagde de beroepsnormen van de Vereniging heeft geschonden door aan beklaagde een factuur van € XXX (excl BTW) uit te reiken.

4.3 De Raad stelt voorop dat tot het op zorgvuldige en behoorlijke wijze verrichten van de werkzaamheden als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van het RBU, tevens behoort dat een lid tegenover zijn cliënt geen onduidelijkheid laat bestaan over de inhoud en de reikwijdte van de door het lid jegens zijn cliënt aanvaarde opdracht. Het verstrekken van een duidelijke, schriftelijke, opdrachtbevestiging is daarvoor een bij uitstek geschikt middel, doch geen noodzakelijke voorwaarde.

4.4 De Raad acht het op grond van de inhoud van de e-mail van beklaagde van 6 november 2019 (2.6) waarin deze de opdracht bevestigt, de reacties daarop van beklaagde op 7 en 10 november 2019 (2.5 en 2.6), en de identificatie van klager door beklaagde in de bespreking op 5 november 2019 aannemelijk dat klager aan beklaagde een opdracht tot dienstverlening heeft verstrekt als daarin vermeld.

4.5 De last om feiten en omstandigheden te stellen en bij betwisting – zoals hier – aannemelijk te maken die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is geweest van gedragingen van beklaagde die in strijd zijn met het bepaalde in artikel 1, eerste lid van het RBU, rust in beginsel op klager.

4.6 Klager stelt daartoe dat tijdens het kennismakingsgesprek op 5 november 2019 door hem duidelijk de wens is uitgesproken geen standaard, maar een op maat gemaakt onderzoek te willen ontvangen, waarbij rekening wordt gehouden met zijn toekomstplannen. Beklaagde stuurde echter 6 november 2019 een e-mail zonder rekening te houden met de aanvullende wensen van klager. Hij heeft dat op 10 november 2019 aan beklagde meegedeeld, en toen tevens opnieuw de wens uitgesproken voor advies op maat. Gegeven deze mailwisseling is een aanvaarding van de opdracht niet van toepassing, aldus klager. De opdracht is nooit formeel geaccepteerd, doch alleen eenzijdig bevestigd door beklagde. Door de combinatie van een onduidelijke, onvriendelijke en dwingende communicatiestijl van beklagde, met het factureren van een dienst die niet is geleverd komt het handelen van beklagde over als misleiding.

4.7 Beklaagde bestrijdt de stelling van klager dat hij door beklagde zou zijn misleid. Beklaagde heeft, zo stelt hij, tijdens het oriënterend gesprek van 5 november 2019 de vragen van klager met betrekking tot de dienstverlening beantwoord. Tevens heeft beklagde vragen van klager beantwoord in zijn e-mails van 12 november 2019. In de e-mail van 28 november 2019 heeft beklagde aangegeven dat hij bereid is om zijn verdere vragen van klager per e-mail te beantwoorden, maar dat dit kosten met zich meebrengt omdat met deze extra werkzaamheden bij het sluiten van de overeenkomst geen rekening is gehouden. Ook heeft hij – aldus nog steeds beklagde – door middel van zijn e-mail van 12 november 2019 aangeboden om een gesprek in te plannen om de zaken verder te bespreken. Klager heeft geen advies ontvangen omdat hij niet de gevraagde gegevens heeft aangeleverd en hij de overeenkomst tussentijds heeft opgezegd per e-mail van 28 november 2019. Omdat de klager de overeenkomst heeft opgezegd, heeft beklagde conform artikel 7.8 van de algemene voorwaarden de kosten van opdracht in rekening gebracht.

4.8 Zoals hiervoor onder 4.4 heeft overwogen, acht de Raad aannemelijk dat door klager aan beklagde een opdracht tot dienstverlening is verstrekt. Dat klager de opdracht niet schriftelijk heeft bevestigd doet daar niet aan af. Alsdan ligt het op de weg van klager om aan beklagde de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie te verstrekken. Klager heeft dit echter niet gedaan (2.10). Indien de daarop gebaseerde dienstverlening door beklagde niet aan de wensen en verwachtingen zou hebben voldaan, had klager daarover bij beklagde kunnen reclameren. Door evenwel de meermaals gevraagde informatie niet te verstrekken heeft klager het beklagde onmogelijk gemaakt de gevraagde dienstverlening te verrichten. Gezien het voor de dienstverlening van beklagde overeengekomen tarief van € XXX, heeft klager naar het oordeel van de Raad niet in redelijkheid mogen verwachten dat dit een reeds geheel in detail uitgevoerd fiscaal en financieel advies zou betreffen. Dat zoals beklagde gemotiveerd heeft gesteld, het te geven advies vooreerst was bedoeld om een afweging te kunnen maken of klager zijn onderneming in de vorm van een eenmanszaak zou voortzetten dan wel in de vorm van een besloten vennootschap, acht de Raad meer aannemelijk. Dat beklagde aan klager de in 2.12 bedoelde factuur heeft uitgereikt acht de Raad dan ook niet onzorgvuldig of onbehoorlijk.

4.9 Wat de toonzetting in de e-mails van beklagde aan klager van 12 november 2019 (2.7) en 28 november 2019 (2.9) betreft, kan aan klager worden toegegeven dat deze niet getuigen van een professionele opstelling van beklagde. De opstelling van beklagde roept eerder conflicten op dan dat daarmee conflicten worden opgelost of voorkomen. Naar het oordeel van de Raad begeeft beklagde zich met die opstelling – waarvan beklagde ook blij gaf tijdens de mondelinge behandeling ter zitting van de Raad – tot op de grens van hetgeen van het betamelijke en van wat van een behoorlijke en

zorgvuldig handelend lid van de Vereniging mag worden verwacht. De Raad geeft beklagde in overweging om – ter vermijding van mogelijke toekomstige problemen – zijn manier van communiceren te heroverwegen en aan te passen.

4.10 Dat beklagde klager zou hebben ‘misleid’ in de zin van ‘hem hebben bedrogen’ of ‘opzettelijk benadeeld’ acht de Raad door klager echter niet aannemelijk gemaakt.

*Slotsom met betrekking tot de klacht*

4.11 Op grond van al het voorgaande zijn de klachten ongegrond.

## **5. Kosten van de procedure**

De kosten van deze procedure worden met toepassing van artikel 14, zesde lid van het RTRB vastgesteld op € 200. Deze kosten komen ten laste van klager en worden verrekend met de door klager reeds betaalde waarborgsom.

## **6. Beslissing**

De Raad:

– verklaart de klachten ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door K., voorzitter L. en M., in tegenwoordigheid van N.

Deze uitspraak wordt toegezonden aan klager en beklagde. Een kopie van deze uitspraak wordt toegezonden aan het bestuur van de Vereniging Register Belastingadviseurs te Den Haag.

Tegen deze uitspraak kunnen klager, beklagde en het bestuur van de Vereniging RB binnen twee maanden na de dagtekening beroep instellen via de website [rb.klachtregeling.nl](http://rb.klachtregeling.nl).

Voor het instellen van beroep is een waarborgsom verschuldigd. Na het instellen van beroep ontvangt de indiener daarvoor een nota.